

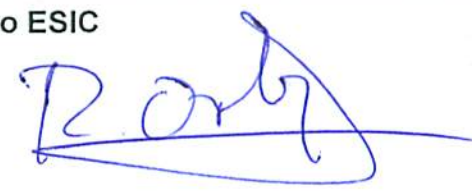


## CADENA DE VALOR DE ESIC POSTGRADO

Elaborado por :	Revisado por:	Aprobado por:
Directora Calidad de ESIC 	Vicedecano de ESIC Postgrado 	Decano ESIC 
Fecha: 2/ noviembre/2009	Fecha: 2/ noviembre/2009	Fecha: 2/ noviembre/2009

### HOJA DE CONTROL DE EDICIONES

#### DOCUMENTO: MAPA DE PROCESOS DE ESIC POSTGRADO

Nº EDICION ./FECHA	NATURALEZA DE LA REVISIÓN
0-29/enero/07	Edición de partida
1-9/octubre/07	Inclusión del Proceso de Mejora Continua
2/septiembre/08	Se suprimen las siglas PR de cada procedimiento de la Cadena e Valor. Introducción del procedimiento de Atención y Bienvenida al Profesor. Se ha definido procedimiento común para la Gestión de Becas y la Investigación en la Escuela. Se anulan los procedimiento POST.2.50 y 2.60 Atención al alumno y fidelización, sustituyéndolos por el procedimiento POSR-GR 2.10. Se unifica el procedimiento de gestión de personal de grado y postgrado para la parte académica, pasando la parte no académica a un procedimiento común para las áreas comunes de toda la Escuela
3/junio/09	Se separa el procedimiento de Matriculación de Bienvenida, codificando 2.40 Bienvenida. Se crea un procedimiento de Becas específico para Postgrado, codificado POST 2.50 (re codificación 2.40 Atención pasa a 2.60). Se unifica en uno procedimiento Captación y Acuerdos a Empresas con código 2.70 y 2.80; Se unifican en uno procedimiento Atención y Fildelización a empresas codificado en 2.90 y 2.100.
4/noviembre/09	Adaptaciones a Audit. Incorporación del procedimiento 4.11 de Publicación de la información sobre titulaciones, y el cambio del nombre del procedimiento 4.10 Marketing a 4.10 Promoción Institucional y Titulaciones, y cambio del título a: 5.80 Satisfacción de Grupos de Interés, y 1.40. Procesos de Revisión, planificación y comunicación de Resultados

# MAPA DE PROCESOS DE ESIC POSTGRADO **Ed.4**

## 1. PROCESOS DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

- 10. Proceso de formulación, comunicación, implantación, seguimiento y revisión de la estrategia
- 20. Proceso de determinación, difusión, seguimiento y revisión de objetivos
- 30. Proceso Global De "Lanzamiento De Programas" o "Procesos de Negocio"
- 40. Procesos de Revisión, planificación y comunicación de Resultados

## 2. PROCESOS DE ATENCIÓN A ESTUDIANTE Y EMPRESA Y PROFESORES

### ATENCIÓN/APOYO AL ESTUDIANTE

- POST-2.10. Captación
- POST-2.20. Admisión
- POST-2.30. Matriculación
- POST-2.40. Bienvenida
- POST-2.50. Becas
- POST-2.60. Atención al Estudiante
- POST-GR.2.10. Atención al Antiguo Alumno y Fidelización

### ATENCIÓN/APOYO A EMPRESAS

- POST-2.70. Captación y 2.80 Acuerdos con las Empresas
- POST-2.90. Atención y 2.100 Fidelización a Empresas

### ATENCIÓN/APOYO A PROFESORES

- POST-PLTE.2.90. Bienvenida y Atención al Profesor

## 3. PROCESOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO FORMATIVO Y COMPLEMENTARIO

- POST-3.10. Diseño Programas
- POST-GR. 3.11. Planificación, Desarrollo, Revisión y Comunicación de Guías Académicas

### PROCESO ACADÉMICO

- 3.20 Investigación e Innovación
- POST-3.30 Documentación

### PROGRAMACIÓN

- POST-3.40. Programación Académica
- POST-3.50. Cuadrícula
- 3.50.10. Prácticas (Orientación Profesional)
- 3.50.20. Carreras Profesionales (Inserción Laboral)
- POST-3.60. Formación, Aprendizaje y Evaluación
- 3.50. Prestación de Servicios Complementarios
- POST-3.70. Servicios administrativos

## 4. PROCESOS DE APOYO – PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- POST-4.10. Promoción Institucional y Titulaciones
- POST-GR.4.11. Publicación de la información sobre titulaciones
- POST-GR.4.20. Gestión de Personal Académico
- 4.20.30.10. Evaluación del Desempeño Actividades de Gestión
- POST-GR.4.20.30.20. Evaluación de la Actividad Académica del PD
- POST-GR.4.20.30.30. Evaluación de la Actividad Investigadora del PD
- 4.20. Gestión de Personal No Académico
- POST-4.30. Gestión Económica
- 4.40. Sistemas de Información
- 4.40.10. Tecnologías de la Información y Comunicaciones
- 4.50. Compras y Proveedores
- 4.60. Infraestructuras

## 5. PROCESOS DE APOYO – MEJORA

- 10. Control de los Documentos
- 20. Control de los Registros de Calidad
- 30. Auditorías Internas de Calidad
- 40. Control de No Conformidades
- 50. Gestión de Reconocimientos/Sugerencias
- 60. Acciones Correctivas y Preventivas
- 70. Revisión y Planificación del Sistema
- 80. Satisfacción de Grupos de Interés
- 90. Seguimiento y medición de los programas y de los procesos
- 100. Mejora continua